

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima Laboral en el personal de una empresa transnacional en el rubro de la
dermocosmética, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Wendy Michael, Mireles Collas

Lima - Perú

2018

Dedicatoria

La vida está llena de retos, pero éstos se van sobre llevando cuando vas de la mano de Dios. Agradezco a mi núcleo familiar, por el apoyo incondicional durante este proceso; el cual permite que pueda dar un paso más, en mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por permitir tener la perseverancia en culminar mi carrera profesional. Al personal de la empresa por darme la oportunidad de seguir avanzando en esta carrera, además agradecer al personal que participo en la investigación, asimismo a nuestros docentes y asesores quienes hacen posible este logro académico.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a la DIRECTIVA_ N° 003 – FPC Y TS -2017 de la Facultad de Psicológica y Trabajo Social de la UIVG, para optar el título profesional de Psicólogo, bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA. Se le hace entrega del trabajo de investigación: **“Clima Laboral en el personal de una empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017”**.

Por lo nombrado anteriormente, señores miembros del jurado, deseo que mi investigación sea evaluada y así poder obtener el título profesional de Psicología.

Atentamente,

Wendy Michael, Mireles Collas

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Justificación	21

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Internacionales	23
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Bases Teóricas	32
2.2.1. Evolución de los conceptos de trabajo, trabajador	32
2.2.2. Evolución del pensamiento organizativo	36
2.2.3. Clima Laboral	41
2.2.4. Dimensiones del Clima Laboral	44
2.2.5. Clima laboral en las organizaciones	46
2.2.7. Variables del clima laboral	48
2.2.7. Definición conceptual	49
2.2.8. Departamento de personal de la empresa	51

2.2.9 Definición de Clima Laboral	52
-----------------------------------	----

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación	54
3.1.1. Tipo y enfoque	54
3.1.2. Diseño de investigación	54
3.2. Población y muestra	55
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	56
3.3.1 Operacionalización de la variable	56
3.4. Técnica e instrumentos de la recolección de datos	57
3.4.1. Técnica	57
3.4.2. Instrumento	57

CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1 Procesamiento de los resultados	58
4.2 Presentación de los resultados	58
4.3 Análisis y discusión de los resultados	66
4.4 Conclusiones	70
4.5 Recomendaciones	71

CAPÍTULO V: Intervención

5.1 Denominación del programa	72
5.2 Desarrollo del programa	72
5.2 Justificación del problema	72
5.3 Establecimiento de objetivos	74
5.4 Sector al que se dirige	75
5.5 Establecimiento de conductas problemas/metás	75
5.6 Metodológica de la intervención	75
5.7 Instrumentos a utilizar	78
5.8 Cronograma	79

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Encuesta del Clima Laboral, elaborado por Rosa Mercedes Subauste Arroyo.

.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de factores de clima laboral	58
Tabla 2	Clima laboral de los trabajadores	59
Tabla 3	Factor I Percepción del trabajo	60
Tabla 4	Factor II Condiciones de trabajo	61
Tabla 5	Factor III Relaciones interpersonales y trabajo	62
Tabla 6	Factor IV Liderazgo	63
Tabla 7	Factor V Percepción de la organización	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Clima laboral en la muestra total	60
Figura 2	Clima laboral: Percepción del trabajo	61
Figura 3	Clima laboral: Condiciones de trabajo	62
Figura 4	Clima laboral: Relaciones interpersonales y trabajo	63
Figura 5	Clima laboral: Liderazgo	64
Figura 6	Clima laboral: Percepción de la organización	65

RESUMEN

El presente estudio, es de tipo descriptivo y diseño no experimental, tiene como objetivo analizar el clima Laboral en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Se utilizó el instrumento psicológico la Encuesta de Clima Laboral de Rosa Subauste arroyo (2013). La muestra se caracteriza por ser mixta, está constituida por 50 trabajadores entre 20 y 50 años.

Los resultados indican que, los trabajadores presentan un clima laboral general de un 50% de la totalidad de la muestra, un nivel favorable de 24%, muy favorable 8% y un nivel desfavorable de 18%. Con respecto a los factores del clima laboral: El nivel de clima laboral en el factor I de la percepción del trabajo presentan un 50% a nivel medio, nivel favorable 30%, muy favorable 12%, y un nivel desfavorable un 8%. En el factor II condiciones de trabajo, un nivel medio de 22% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 52%, un nivel muy favorable 20%, un nivel muy desfavorable 6%. En el I factor III Relaciones interpersonales y trabajo de los trabajadores un nivel medio, en un 20% de la totalidad de la muestra, un nivel favorable 56%, nivel muy favorable 20% y un nivel desfavorable 4%. En el nivel de clima laboral en el factor IV Liderazgo de los trabajadores en un nivel medio 52,0%, un nivel favorable 20%, muy favorable 8% y un nivel desfavorable 20%. En el nivel de clima laboral en el factor V Percepción de la organización un nivel medio de 60,0%, nivel favorable 20%, muy favorable 4%. Un nivel desfavorable 16%.

De acuerdo a los resultados se ha aplicado un programa de intervención para mejorar el clima laboral y en cada uno de los factores para mejorar su percepción del trabajo, condiciones del trabajo, relaciones interpersonales y trabajo, liderazgo y la percepción de la organización.

Palabras Clave: Clima laboral, percepción del trabajo, liderazgo, relaciones interpersonales, percepción.

ABSTRACT

The present study, which is descriptive in nature and not experimental in design, aims to analyze the working environment in the personnel of the company transnational company in the field of dermocosmetics.

The psychological instrument of the Labor Climate Survey of Rosa Subauste arroyo (2013) was used. The sample is characterized by being mixed, it is constituted by 50 workers between 20 and 50 years old.

The results indicate that workers have a general working environment of 50% of the total sample, a favorable level of 24%, very favorable 8% and an unfavorable level of 18%. With respect to the factors of the labor climate: The level of labor climate in the factor I of the perception of work have 50% at the medium level, favorable level 30%, very favorable 12%, and an unfavorable level 8%. In factor II working conditions, an average level of 22% of the total sample. A favorable level of 52%, a very favorable level of 20%, a very unfavorable level of 6%. In factor III, interpersonal relations and workers' work a medium level, in 20% of the total sample, a favorable level 56%, very favorable level 20% and an unfavorable level 4%. At the level of labor climate in Factor IV Leadership of workers at an average level of 52.0%, a favorable level of 20%, very favorable 8% and an unfavorable level of 20%. In the level of work climate in factor V Perception of the organization an average level of 60.0%, favorable level 20%, very favorable 4%. An unfavorable level 16%.

According to the results, an intervention program has been applied to improve the work climate and in each of the factors to improve their perception of work,

work conditions, interpersonal relationships and work, leadership and the perception of the organization.

Keywords: Work climate, work perception, leadership, interpersonal relationships, perception.

INTRODUCCIÓN

En los momentos actuales de acuerdo a los avances tecnológicos se ha observado en las organizaciones tienen mayor interés en el ámbito laboral en que se van desarrollando, ya que es un factor importante para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y formas de trabajo en las empresas u organizaciones.

Actualmente en la sociedad del conocimiento, en que las tareas repetitivas y de escaso valor añadido son cada vez más automatizadas en empresas y organizaciones, la principal fuente de ventajas competitivas, sostenibles en el tiempo, reside en uno de sus principales activos intangibles, el capital humano, que es capaz de crear, innovar y poner su esfuerzo y capacidad al servicio de las empresas y organizaciones Bordas (2016).

Es importante tener en cuenta que para el funcionamiento de la empresa se requiere de creatividad, la lealtad, el compromiso con la empresa logrando una adecuada identificación, así como el compromiso con sus clientes, estas son capacidades que pertenecen a los trabajadores y no a las empresas.

Generar el contexto en que las personas que trabajan en la empresa sean capaces de aportar lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible en el tiempo es relevante de cara a la productividad y la competitividad de las empresas, además de ser parte importante de su responsabilidad social Citado en Bordas (2016). Es por ello que la gestión del clima laboral es especialmente

importante para la empresa desde el punto de vista de su Dirección Estratégica. Bordas (2016)

Deseamos presentar la siguiente investigación en base a una organización perteneciente al personal de una empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Es importante la preocupación de la empresa conocer la realidad del clima laboral para generar estrategias de un adecuado crecimiento al personal, así como a los que lideran y a los que ejecutan las actividades en la empresa. En consecuencia, en esta investigación se busca determinar en qué nivel se encuentra el Clima Laboral del personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, lo que ayudará a poder aportar en el desarrollo y crecimiento.

A continuación, se describe en el Capítulo I el Planteamiento del problema, donde se exhibió la descripción problemática, se formuló el problema general y cinco problemas específicos, además del objetivo general y objetivos específicos, incluyendo la justificación de esta investigación.

En el Capítulo II se realizó el Marco Teórico, donde se podrá encontrar los antecedentes internacionales y nacionales en relación al clima laboral u organización. Los temas de mayor importancia, fueron obtenidos revisando revistas, diccionarios, libros, artículos de investigación científica, entre otros; así como las definiciones conceptuales sobre el tema de investigación.

En el Capítulo III se concibe la Metodología que se utilizó en la investigación, determinando el tipo, enfoque y diseño de investigación. Además de la población, seguida de muestra, identificación de variable, técnicas e

instrumentos de recolección de datos que fueron utilizados en esta investigación.

En el capítulo IV, se puede observar el procesamiento, presentación y análisis de los resultados en cual refleja el nivel de clima laboral en el cual se encuentran el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Para finalizar se realiza el capítulo V, donde se menciona un programa de intervención en relación a las recomendaciones emitidas en el presente trabajo de investigación a fin de contribuir y mejorar aspectos encontrados en la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En estos últimos años se ha podido observar que tan importante es la preocupación por el clima laboral en una organización, como refiere Bordas (2016), este contexto que favorece que las personas puedan aportar lo mejor de sí mismas en el trabajo, al tiempo que pueden desarrollarse como profesionales que integran un grupo social de carácter empresarial con una misión en la sociedad; ese clima laboral, se compone de factores de distinto tipo, intrínsecos y extrínsecos al sujeto, pero la principal guía para conocer si ese contexto es el adecuado o no y cómo debemos mejorarlo reside siempre finalmente en las personas.

Asimismo, como refiere Hogdetts y Altman (como se citó en Casana, 2015), las personas desempeñan un rol fundamental dentro de las organizaciones, ello conlleva que, si una organización requiere mayor producción y efectividad en el cumplimiento de sus funciones, se debe tener en cuenta la percepción de sus empleados, quienes son pieza clave para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. Asimismo, es sustancial mencionar a Palma (2004), quien refiere que el clima laboral cuenta con diferentes factores tales como la autorrealización, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento laboral, los cuales son significativos para un mejor desarrollo a nivel organizacional.

A nivel mundial en las organizaciones, el clima laboral o también llamado clima organizacional es considerado como un aspecto importante para alcanzar un alto nivel de eficiencia laboral, ya que influye directamente con el desempeño laboral de los trabajadores y esto se puede observar en los resultados que la empresa obtiene. Medir el clima laboral brinda a las organizaciones un indicador positivo que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados. (Hernández, 2012) Citado en Gómez (2017)

En América Latina las organizaciones que utilizan antiguos métodos estructurales pueden llegar a ser obsoletos, si no se usan patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico diferente sería útil para la dinámica de la organización, teniendo un impacto positivo e incidiendo en el estilo de dirigir; creando un ambiente de trabajo motivador. El clima laboral es fundamental al realizar un análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos tener en cuenta, de qué manera puede beneficiar a las empresas a nivel mundial. Estudiar el clima laboral nos ayuda a detectar factores y variables que influyen en la conducta y desempeño de los empleados en el trabajo. Así mismo esta conducta no es resultado de los factores que existen dentro de la organización, sino que estos factores dependen de la percepción que tengan los trabajadores, las cuales son actitudes, interacciones y experiencias que el personal tenga dentro de la institución. Citado en Gómez (2017)

En la actualidad, el interés por el ambiente laboral en las instituciones públicas y privadas han cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Alcántar, Maldonado y Arcos (como se citó en Manosalvas, Manosalvas y Nieve, 2015).

Uno de los factores fundamentales para generar un contexto adecuado, un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados, es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral. Citado en Bordas (2016). El liderazgo, el adecuado liderazgo en términos de gestión del clima laboral, se compone de una serie de competencias y esas competencias se aprenden, por ello la importancia de conocerlas y fomentarlas entre los líderes empresariales. Citado en Bordas (2016). Así pues, consideramos que es fundamental para las compañías y organizaciones el que sus líderes sean diestros en el trato con las personas y en la generación de un contexto y clima laboral adecuados, si no quieren arriesgar su productividad, competitividad y reputación en el mercado. Es algo tan relevante y tan sensato como pedir a los ciudadanos que obtengan el carnet de conducir para poder circular por las calles de nuestra ciudad. Citado en Bordas (2016)

Los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con su misión empresarial y social, pero a su vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediatos y por parte de la dirección de la empresa en la

que trabajan. Sin embargo, el compromiso sólo se obtiene a través de la confianza, un factor que es para las relaciones humanas como el crédito lo es para las relaciones económicas. Citado en Bordas (2016)

De lo antes referido se desprende la propuesta de proponer un programa de intervención para poder mejorar el clima laboral del personal de la empresa Sesderma Perú SAC- empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética. Siendo importante señalar que el clima laboral es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización. Schneider y Reichers (como se citó en Chiang, Salazar Botello, Martín y Núñez, 2011).

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel del clima laboral del personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel **Percepción del trabajo** en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?

¿Cuál es el nivel de **Condiciones de Trabajo** en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?

¿Cuál es el nivel de **Relaciones interpersonales y trabajo** en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?

¿Cuál es el nivel de **liderazgo** en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017?

¿Cuál es el nivel de **Percepción de la organización** en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de clima laboral que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de Percepción del trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017

Identificar el nivel de Condiciones de Trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017

Identificar el nivel de relaciones interpersonales y trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017

Identificar el nivel de liderazgo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017

Identificar el nivel de percepción de la organización que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermatocósmética, 2017

1.4 Justificación

En países en desarrollo como Perú, las investigaciones en el ámbito organizacional han ajustado su interés en la satisfacción laboral, el comportamiento del consumidor, las ventas, entre otros temas, pero el clima laboral ha muy poco investigado (Zegarra y Arias, 2016). Es por ello que resulta de mucha importancia realizar este tipo de trabajo de investigación, que va servir como referentes de las próximas investigaciones.

La importancia del estudio e investigación del nivel de clima laboral que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017, van a permitir conocer cuál es nivel del clima laboral que presentan sus trabajadores y de acuerdo a los resultados se tomarán las medidas necesarias para prevenir y tratar el tema del clima laboral en el ámbito organizacional.

Estas alternativas de tratamiento van a permitir cambiar los comportamientos inadecuados de los empleados, disminuyendo el comportamiento inadecuado de los empleados para lograr un buen clima laboral en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes:

A continuación de acuerdo a los tópicos investigados se dará a conocer estudios, entre internacionales y nacionales, acerca del tema de clima laboral u organizacional.

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Sierra (2015) realizó una investigación de tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio. Con base a lo planteado, se trabajó con 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada " Diagnóstico del Clima Laboral. Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo.

Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de

desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades. Derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo estrategias motivacionales, donde se promueva el clima laboral favorable, que trascienda hacia otras áreas del hospital, en beneficio de la población atendida

Williams (2013) Realizo una investigación cuyo objetivo del presente estudio es el conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia.

Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17% (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). Se utilizó un diseño metodológico Ex pos facto transversal descriptivo y cuenta con el sustento de la psicología del

comportamiento organizacional de Robbins (1999), como marco de referencia.

Segredo, Rignack, García, Perdomo, León y García (2014) realizaron una investigación denominada: *Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana*, teniendo como objetivo principal de la investigación evaluar el clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de la Habana, durante en el período de enero a diciembre del año 2013, la investigación fue de tipo descriptiva, de corte evaluativo. Se utilizó como instrumento psicológico, un instrumento sobre el clima organizacional, validado en el año 2012 por Segredo. Los resultados encontrados señalan que el personal del departamento de Pediatría presenta un adecuado clima organizacional, y que por el contrario en el área de docentes llamado 10 de octubre, presentaron como resultado, que las dimensiones de relaciones interpersonales y de trabajo se encuentran en riesgo. Siendo necesario prestarles la debida importancia en programas psicológicos a las diferentes áreas de la organización a fin de mejorar su problemática.

Polanco (2014) realizó una investigación sobre el clima y la satisfacción laboral de los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad de San Pedro Sula, Cortes. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, encontrando los. Siguiendo resultados: El clima laboral

observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores. Administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta en las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales alcanzaron expresiones de entre 1.33 – 5.33%

La Satisfacción laboral de los docentes del INTAE debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de las respuestas de los satisfactores como insatisfactores asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las autoatribuciones de satisfacción total en las que se observa que la mayoría se autoatribuye que están ligeramente satisfechos. El clima laboral influye en su satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales todo ello influye en el desempeño laboral y en la calidad educativa del servicio.

Los elementos más sensibles del INTAE, quedan evidenciadas por la presencia de instrumentos estratégicos de planificación,

como a planificación estratégica de centro PEC que rompe con los procesos de improvisación y juicios arriesgados alejados de la prospectiva, de esta forma la planificación es un elemento importante en una institución que aspira a difundir los principios de la administración moderna a los sectores públicos, privados y comunitarios a través de la formación de profesionales de la administración.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), realizó una investigación del *Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*, donde el objetivo fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, utilizándose los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) aplicados a 96 trabajadores de la Región del Maule - Chile. El cuestionario fue elaborado por la institución y el objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Obtuvieron como resultado que, si existe nivel significativo entre el clima, la satisfacción y el desempeño.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Guzmán (2017) realizó una investigación de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte

transversal con el objetivo general de determinar el nivel de clima laboral que presenta el personal policial del Departamento de Control de Tránsito – Zona Lima Centro. La muestra estuvo conformada por 64 integrantes del mencionado departamento. El instrumento que se empleó fue la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo validada en Perú (CL – SPC). Asimismo, se realiza este estudio para contribuir en la toma de decisiones respecto a los factores del clima laboral tales como mejorar el rendimiento, involucramiento laboral, compromiso, condiciones laborales, autorrealización y comunicación organizacional. Luego de aplicar el instrumento al personal policial perteneciente al DCT – ZLC, se puede decir que se ha obtenido un puntaje de 153 de la muestra, ubicándolo en un nivel medio, siendo el porcentaje de 47% de la totalidad de la muestra, obteniendo en el factor comunicación más del 50 % en aceptación en el mencionado nivel.

Gómez (2017) realizó un estudio, de tipo descriptivo y diseño no experimental, que tuvo como objetivo determinar el clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María – Lima. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Clima laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) que evalúa el nivel de percepción del ambiente laboral. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de ambos sexos, de diversas edades y diversos puestos de trabajo, se utilizó un

muestreo censal. Los resultados obtenidos mostraron que el 48 % de los trabajadores consideran que el clima laboral es “desfavorable” y el 3 % consideran que el clima laboral es favorable; de igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado “Modificación del clima laboral” con el objetivo de modificar el clima laboral dentro de la institución y mejorar la percepción de los trabajadores.

Montoya (2015), realizó una investigación en un centro educativo de la policía nacional acerca de la *Inteligencia emocional y el Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015*, teniendo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la I.E PNP. Santa Rosa de Lima 2015, trabajo con una muestra de 93 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron los siguientes instrumentos: psicológicos el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On (1997) y la Escala de Clima Organizacional CL-SPC (2004). De acuerdo al análisis de los resultados fue que no existe relación entre ambas variables en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015, ni relación entre sus dimensiones a excepción del componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional

en la que existe una relación débil según los resultados estadísticos.

Pérez y Rivera (2015), realizó una investigación relacionada con el *nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*, durante el período comprendido de abril a diciembre del 2013. El objetivo principal fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, aplicándose los instrumentos psicológicos como el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarcón (2010). La muestra evaluada es de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, de acuerdo a los resultados se encontró que existe predominio del nivel medio (57.9%) en consecuencia, el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Machaca (2015) realizó una investigación en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres

dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert. Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta. Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Evolución en los conceptos de trabajo, trabajador y organización. un enfoque multidisciplinar.

A lo largo de la historia, la forma de concebir el trabajo, el trabajador y las organizaciones han sufrido cambios y modificaciones importantes en función del devenir económico, político y cultural¹, generando distintos contextos de análisis y haciendo especialmente complejo el estudio científico de las organizaciones y del comportamiento del ser humano en las mismas. Citado en Bordas (2016)

Es por ello que, de modo previo al estudio de un concepto específico dentro del ámbito organizacional, como es el de clima laboral, consideramos conveniente analizar los principales cambios que se han producido a lo largo de la historia en los conceptos básicos de trabajo, trabajador y organización, además de mantener, en la medida de lo posible, un enfoque multidisciplinar en el estudio de las organizaciones, que permita abordar adecuadamente su complejidad, pues el perder de vista la perspectiva multidisciplinar

puede producir sesgos y limitaciones en el análisis. Citado en Bordas (2016)

Consideramos, pues, que las organizaciones y el trabajo que se realiza en ellas son fenómenos o realidades sociales y económicas susceptibles de ser estudiadas desde una perspectiva multidisciplinar, con diferentes niveles de generalización en el estudio del comportamiento que las personas desarrollan en uno de los ámbitos sociales y económicos más característicos de la sociedad contemporáneas: las empresas y organizaciones. Las diferentes aproximaciones disciplinarias (economía, sociología, psicología social, derecho, etc.) aportan su perspectiva o interpretación al estudio, diseño o cambio de esta realidad social, contribuyendo a su propia construcción. Citado en Bordas (2016)

Por lo que se refiere al concepto de trabajo no podemos obviar los pilares ideológicos que han marcado su evolución, desde su concepción bíblica como castigo y maldición divina hasta su exaltación como categoría ética, antropológica y cultural en la vida humana. En las sociedades preindustriales encontramos una concepción del trabajo como actividad puramente instrumental, así como una infravaloración social del mismo. Se considera al trabajo como una actividad orientada exclusivamente a satisfacer las necesidades humanas básicas, y sustentada por tanto en una motivación extrínseca. El trabajo se considera como un mal necesario, como una práctica indigna propia de la clase trabajadora,

pues la nobleza, la virtud y la santidad están asociadas a la ociosidad, al no trabajo. Citado en Bordas (2016)

El trabajo no se percibía como un derecho sino como una imposición, que por otro lado permitía la ociosidad de la clase privilegiada. En las sociedades industriales se produce una revolución en el significado y valor concedido a la actividad laboral, hasta el punto que hoy día la obtención de un empleo implica tener un salario, pero, sobre todo, un lugar en la sociedad. Con el capitalismo industrial cambia el concepto de trabajo, dotándolo de fuerzas motivadoras intrínsecas. Surge el concepto de empleo, con su contrapartida salarial, carácter contractual, función mercantil, naturaleza productiva y dimensión pública. Las relaciones sociales se organizan en torno al trabajo productivo, generando la identidad de persona trabajadora, como medio de integrarse en la sociedad. Y es que lo que llamamos trabajo es una invención de la modernidad, la forma en que lo situamos en lugar central de la vida individual y social fue un invento generalizado con la industrialización. Citado en Bordas (2016)

Es el trabajo remunerado el que nos hace pertenecer a la esfera pública, nos da una identidad social y nos inserta en una red de relaciones e intercambios en que nos medimos con otros y en relación a los cuales tenemos derechos y deberes. Este cambio en la concepción del trabajo coincide con la Reforma protestante⁵. Su moral laboral no considera al trabajo como castigo sino como servicio divino y se exalta la laboriosidad, el esfuerzo y la disciplina laboral.

Mentalidad, por otro lado, que fue muy «útil» para desarrollar el proceso de industrialización con mayor eficacia y eficiencia económica. Citado en Bordas (2016)

Por último, en las sociedades postindustriales se revela la importancia de los puestos de trabajo con un alto contenido de información y conocimiento, desempeñados por personas capaces de integrar la información, maximizarla y revertirla en forma de conocimientos. En consecuencia, en la empresa postindustrial cobra especial importancia el factor humano. Ello implica la necesidad de estudiar y comprender el comportamiento de los seres humanos en las empresas desde la óptica de la complejidad, bastante alejada de la que preside la mayor parte de los modelos y técnicas directivas convencionales de uso más frecuente y tradicional. En este sentido, se habla de una nueva ola civilizadora en la etapa postindustrial, que asiste a un fuerte cambio cultural y, por tanto, a un cambio en los sistemas de creencias y valores. Citado en Bordas (2016)

Si en las sociedades preindustriales imperaban los valores ligados a la tierra, la sociedad agrícola, el orden natural y la estructura social jerarquizada; y en la sociedad industrial imperaban los valores ligados a la industria, la fabricación en serie, el consumo masivo, la educación universal y los medios de comunicación masiva; en la sociedad postindustrial se van imponiendo los valores ligados al conocimiento, los valores posmaterialistas, la desmasificación, la innovación, la pequeña escala, la estrategia, la complejidad, la integración de

sistemas y el cambio acelerado de infraestructuras. Citado en Bordas (2016)

2.2.2 Evolución del pensamiento organizativo y de los conceptos de trabajador y organización

Habiendo identificado cinco corrientes principales en su evolución. En cada una de estas corrientes del pensamiento organizativo, subyacen diferentes supuestos o postulados sobre la naturaleza humana en el contexto de las organizaciones. Para cada una de estas cinco corrientes hemos señalado:

- ✓ El concepto del hombre trabajador que subyace cada corriente.
- ✓ El concepto de organización característico de dicha corriente.
- ✓ Algunos de los principales representantes de cada corriente desde una perspectiva multidisciplinar.

Las cinco corrientes en la evolución del pensamiento organizativo que analizamos a continuación son: la corriente tradicional, la corriente sociológica, la corriente humanista, la corriente sistémica y la perspectiva estratégica. Citado en Bordas (2016)

2.2.2.1. Corriente tradicional

En esta corriente impera el concepto de hombre racional-económico. En líneas generales se considera que al ser humano no le gusta trabajar y si lo hace es sólo por dinero; que las personas se preocupan fundamentalmente por sus intereses materiales inmediatos, esperan ser dirigidas desde arriba y necesitan

instrucciones específicas sobre lo que hay que hacer y cómo hacerlo. La corriente tradicional concibe la organización como un sistema mecánico cerrado y como un sistema burocrático despersonalizado, a cuyos problemas se pretende dar una solución científica y racional, con la única finalidad de incrementar su eficacia, proponiendo un «único mejor modo» de diseñar las organizaciones, que fuese aplicable universalmente. Citado en Bordas (2016)

2.2.2.2. Corriente sociológica

Se concibe al hombre como ser social, cuya conducta individual se ve influida por las interacciones sociales, buscando en su trabajo, ante todo, satisfacer necesidades sociales. Frente al concepto mecánico o psicofisiológico del trabajador, propio de la corriente anterior, se considera al trabajador como un ser social que responde más a la fuerza de los grupos de trabajo que a los incentivos económicos y controles de la empresa. Al pasar de un modelo psicofisiológico a un modelo socioemocional en la concepción del trabajador, se considera que las causas del rendimiento laboral ya no se encuentran en las capacidades fisiológicas y psicológicas del empleado sino en el grado de satisfacción obtenido, que a su vez vendrá determinado por el trato social que reciba la persona en su lugar de trabajo. Citado en Bordas (2016)

La corriente sociológica no considera a la organización como un sistema mecánico cerrado, sino que afirma que los individuos llevan a sus organizaciones actitudes, valores y objetivos y sostiene que los

procesos de grupo influyen en el comportamiento de los individuos en el lugar de trabajo y en su rendimiento. Citado en Bordas (2016)

2.2.2.3. Corriente humanista

Parte del concepto del hombre que se autorrealiza. Se reconoce la necesidad que tienen las personas de usar y desarrollar de forma progresiva sus propias capacidades. Se habla de un individuo autodisciplinado, orientado hacia el logro personal y el crecimiento psicológico. Esta concepción del individuo contradice y supera las suposiciones tradicionales y completa las propuestas de la corriente sociológica o de relaciones humanas. Así al «niño» del taylorismo y al «trabajador sonriente» de la corriente sociológica o de relaciones humanas le sustituye el adulto responsable y con iniciativa de la corriente humanista⁹. Se considera al trabajador como una fuente de recursos, entre los que se incluyen no sólo habilidades físicas, sino también la capacidad creativa y la capacidad de actuar de forma responsable, autodirigida y autocontrolada. Citado en Bordas (2016)

En esta etapa, surge un concepto de organización radicalmente opuesto a los postulados tradicionales, planteándose modelos alternativos de organización, acordes con la nueva concepción del ser humano, que, frente al paradigma tradicional, den la oportunidad al trabajador de satisfacer sus necesidades de orden superior, es decir, su tendencia al crecimiento personal en el trabajo. Este enfoque humanista, desde un punto de vista psicológico, se completa con las aportaciones desde el punto de vista económico, con las teorías

económico-decisoras que se desarrollan en esta etapa y que conciben la organización como un sistema de individuos que toman decisiones. Citado en Bordas (2016)

El trabajador es en el caso de las teorías económico-decisoras, un autor de decisiones y un solucionador de problemas, que desarrolla conductas determinadas para el logro de unos determinados fines, siempre en un entorno limitado por constricciones, tanto individuales, como sociales y ambientales y por tanto, en un contexto de racionalidad limitada, distinguiéndose así del modelo económico-racional tradicional. Citado en Bordas (2016)

2.2.2.4. Perspectivas contingente y sistémica

Se basan en la concepción de un hombre complejo, cuyo comportamiento debe explicarse a través de un enfoque integral y no parcial. Por un lado, las teorías de la contingencia estructural se centran en explicar el impacto del contexto en la estructura y en el funcionamiento de las organizaciones, con la finalidad fundamental de mejorar su desempeño. Rechazan el que exista un «único mejor modo» para diseñar las organizaciones, propuesto por las teorías clásicas, pues consideran que un diseño efectivo dependerá de las contingencias ambientales de la organización, siendo la organización más eficaz la que mejor adapte su estructura interna a su entorno. Citado en Bordas (2016)

La perspectiva sistémica concibe la organización como un sistema abierto, en permanente interacción con su medio y constituido por

subsistemas que interactúan entre sí y con los elementos del sistema organizacional del que forman parte. A partir de este momento, se empieza a pensar en las organizaciones como sistemas abiertos y complejos. Así mismo se tiene presente la necesidad de conjugar los aspectos tecnológicos con las características psicológicas y sociales que debe poseer todo grupo de trabajo para conseguir la motivación y satisfacción de sus miembros. Citado en Bordas (2016)

2.2.2.5. Perspectiva estratégica

Desde principios del siglo xxi asistimos al desarrollo de lo que podemos denominar la perspectiva estratégica en el pensamiento organizativo. Se constata las profundas transformaciones en los valores, la estructura, los procesos y los estilos de dirección de las organizaciones, como consecuencia de los grandes cambios en el entorno en que éstas operan: creciente complejidad de la economía, globalización e interdependencia de los mercados, altos niveles de competitividad, incorporación masiva de nuevas tecnologías, etc. Citado en Bordas (2016)

Se considera que el éxito en las organizaciones gira en torno a dos pilares básicos, los recursos humanos y los clientes, con lo que la atención de la empresa se dirige hacia la gestión estratégica de ambos y por tanto hacia la identificación y satisfacción de sus necesidades. Bajo este enfoque no es de extrañar que se introduzca en este contexto el concepto de «marketing interno», como el conjunto de técnicas que permiten «vender» la idea de empresa, con

sus objetivos, estrategias, estructuras, etc., a un «mercado» constituido por los empleados o colaboradores, considerados «clientes internos». Citado en Bordas (2016)

Desde este enfoque estratégico, los recursos humanos se convierten en un factor determinante de la posición que la organización puede alcanzar en el mercado y en un elemento diferenciador, debido a su incidencia en aspectos cruciales de la organización como pueden ser su mayor o menor capacidad innovadora en cuanto a los productos que ofrece o los servicios que presta. Citado en Bordas (2016)

2.2.3 Clima laboral

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de esa atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaran en cada caso. Citado en Bordas (2016)

Likert (1976) propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Estos sistemas son explicados con gran claridad por Brunet (1987). Citado en Bordas (2016)

➤ **Clima de tipo autoritario: Sistema I–Autoritarismo explotador:**

Se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección. Es la alta dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone a la organización. Los empleados trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

➤ **Clima de tipo autoritario: Sistema II–Autoritarismo paternalista:**

La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

➤ **Clima de tipo participativo: Sistema III–Consultivo:** La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus

empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero también se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

➤ **Clima de tipo participativo: Sistema IV–Participación en grupo:**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por la mejora de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

2.2.4. Dimensiones del clima laboral

Numerosos autores han propuesto distintas dimensiones para analizar o diagnosticar el clima laboral.

En concreto, hemos considerado siete propuestas de dimensiones de clima, las aportadas por Litwing y Stringer (1968), Campbell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al. (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991). Citado en Bordas (2016). Tras el análisis realizado proponemos ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral; llamadas dimensiones principales en cuanto a que son, en buena medida, compartidas por los principales autores. Si además consideramos que dichos autores realizaron sus propuestas tras aplicar distintos tipos de análisis estadísticos en sus estudios (fundamentalmente, análisis factoriales) y después de revisar el trabajo de otros muchos autores, llegamos a obtener un conjunto de dimensiones relativamente sólidas en cuanto a consenso dentro de la literatura existente sobre este tema. Citado en Bordas (2016)

Así pues, como dimensiones principales del clima laboral proponemos las siguientes:

- 1) Autonomía: El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

- 2) Cooperación y apoyo: Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- 3) Reconocimiento: El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- 4) Organización y estructura: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- 5) Innovación: Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- 6) Transparencia y equidad: Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- 7) Motivación: Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

8) Liderazgo: Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. Citado en Bordas (2016)

2.2.5 Clima laboral en las organizaciones

Baguer (2012) Citado por Gómez (2017), quien afirma que el clima laboral es el ambiente donde se desarrollan las actividades de los trabajadores de una institución o las características del entorno que perciben los colaboradores de una empresa y puede influir en su conducta. El buen clima laboral existe cuando los trabajadores laboran en un ambiente favorable y lleno de bienestar, contribuyendo a compartir sus conocimientos y habilidades. Por otra parte, se da el caso que un colaborador se sienta insatisfecho por falta de actividades. Cada organización es diferente, dado que tiene una propia cultura laboral, misión y entorno.

Dentro de las organizaciones existen pequeños climas laborales individuales denominados microclimas, éstos son diferentes en cada una de las empresas, que a su vez surgen de los distintos estilos de liderazgo existentes dentro una organización y de sus diferentes equipos de trabajo. Pueden existir departamentos o áreas en las que el clima laboral sea bueno y los trabajadores realicen su trabajo conforme y otros donde el ambiente se muestre incómodo y hostil. Un colaborador puede estar a gusto con algunas tareas de su trabajo y presentarse insatisfecho con otras, es por eso la importancia de

identificar si los colaboradores están la mayor parte de sus tiempos satisfechos o insatisfechos.

El estudio del clima laboral posibilita, revelar las necesidades que le corresponde a los trabajadores, distinguir de forma justa la opinión de los empleados, existen ocasiones en las que dirección tiene una opinión errónea de lo que los colaboradores; esto se da porque algunas veces la dirección y los colaboradores han experimentado diferentes culturas aun cuando están en la misma empresa, pueden tener opiniones.

Chiavenato (2011), Citado por Gómez (2017), afirma que los individuos están en un proceso continuo para adaptarse a diversas situaciones con el fin de satisfacer sus necesidades funcionales y de seguridad, llamadas básicas o primordiales, conservando cierta armonía individual. De igual manera la necesidad superior está en manos de personas que ocupan algunos puestos de autoridad, donde también es significativo entender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de los individuos. La adaptación, es una característica perteneciente a la personalidad la cual cambia de una a otra persona, en cualquier momento de su vida. Esa diversidad se puede entender como algo continuo que empieza a partir de una acomodación inicial, en un extremo, hasta una sublime adaptación, en el otro. Una buena adaptación significa tener una buena salud mental. Los individuos mentalmente sanos se caracterizan por sentirse bien con uno mismo, bien con los demás y tienen la capacidad de poder afrontar los

diferentes problemas y conflictos de la vida. El clima laboral está profundamente ligado con la motivación de los colaboradores de la empresa. Cuando los colaboradores están altamente motivados, el clima laboral suele ser favorable y aportar satisfacción, interés y alentar el trabajo en equipo. Por lo contrario, los empleados desmotivados, ya sea por insatisfacción de sus necesidades individuales o por desilusión, el clima laboral suele ser negativo. Teniendo como indicadores el desinterés, la depresión, la apatía, insatisfacción, y en el peor de los casos, estados de agresividad, o circunstancias bajo las que los colaboradores enfrentan abiertamente a la organización como grupos de activistas, huelgas, entre otros. Así el clima laboral refleja el ambiente interno de los colaboradores y de la empresa, profundamente relacionado con el nivel de motivación existente. Citado por Gómez (2017)

2.2.6 Variables del clima laboral:

Morán (Como se citó en Casana, 2015) refiere variables que influyen en el clima laboral y son las siguientes:

- Ambiente físico: Espacio físico, condiciones de calor, ruido, etc.
- Estructurales: La estructura formal, estilo de dirección, dimensión de la organización, etc.
- Ambiente Social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: las actitudes, expectativas, motivaciones, etc.

- Propias del comportamiento organizacional: La productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

2.2.7 Definición Conceptual

Describir el clima laboral u organizacional es detenerse a analizar las diferentes situaciones a las que pasó la terminología ya que, en el año en 1980, según Schneider Citado por Guzmán (2017), determina que el clima organizacional es medible, estudiándolo como una función de comportamientos que los trabajadores tienen según sus valores para con el mismo y según sus necesidades de trabajo. Es importante tener en cuenta que antes no se le daba tanta importancia como hoy en nuestro país, el cual es muy interesante para el crecimiento en las diferentes organizaciones.

El término de clima organizacional fue afiliado por Gellerman en 1960 en el área de psicología organizacional Brunet (s.f). Sin embargo, a continuación, se hablará de cuáles son las definiciones que algunos autores han descrito: Citado por Guzmán (2017),

Hellriegel y Slocum Citado por Guzmán (2017), refiere que el clima organizacional es un adherido de atributos en el cual es incitado por la forma en que la organización intercambia diferentes momentos con sus integrantes y con su contexto de trabajo.

Chiavenato Citado por Guzmán (2017), explica que el clima organizacional es considerado como la cualidad congruentemente

indisoluble, del ambiente intrínseco de una organización, habituada por sus miembros y que interviene en la conducta de los mismos.

Goncalves, Citado por Guzmán (2017), refiere que hablar de clima organizacional es expresar que las percepciones de un colaborador generan un buen desarrollo en el ámbito laboral sobre las estructuras y procesos de una organización.

Hernández Méndez Citado por Guzmán (2017), refiere que el clima es un constructo equivalente al de cultura sistémica, pero se puede precisar que es una variable diferente sin embargo no se han establecido empíricamente con indivisible claridad sus diferencias y vinculaciones. Se ha referido que el clima es una expresión de la cultura, pero no se ha edificado un estándar sólido para tal relación.

Patterson Citado por Guzmán (2017), menciona que el clima ha sido descrito como las percepciones que tienen los empleados sobre su organización, asimismo la edificación de esta variable se ha visto sitiada en definiciones operacionales conflictivas y flexibles en su medición.

Chiavenato Citado por Guzmán (2017), acota que el clima organizacional es la disposición del contexto psicológico de una organización, siendo el caso de darse de manera positiva y favorable (cuando es receptivo y agradable) o de manera negativa y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Esto conlleva a la existencia de un

ambiente organizacional generado del estado motivacional de las personas.

En los años setenta Likert y Mc Gregor fueron los que proponen el concepto de *clima organizacional* (conocido igualmente como *clima laboral*), debido al ímpetu de estudiar la condición en que los jefes y los responsables organizacionales establecían el clima para con los subordinados, además de como llevaban a cabo sus tareas, de qué manera lo hacían, el nivel en que resultaban competentes para el cumplimiento de sus funciones, además de la capacidad para llevar a cabo una atribución positiva y ascendente en el ambiente organizacional. En consecuencia, se puede referir que desde esa época era permitido vislumbrar la relación que existe entre liderazgo y clima, afectando, inclusive al desempeño de la organización en su conjunto Citado por Guzmán (2017).

2.2.8 Departamento de personal de empresa:

2.2.8.1 Misión: El departamento de personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, tiene por misión principal y fundamental satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles productos para cada tipo de piel. Con una visión de convertirnos en referentes del mercado a nivel nacional e internacional de productos dermatológicos, teniendo como lema: Escuchando tu piel (Listening to your skin). Su objetivo: Convertir en la primera opción de prescripción médica para el profesional de la salud ha mediado plazo, en el mercado dermocosmético del Perú.

2.2.8.2 Organigrama:

Gerencia general

Departamento de Gerencia Comercial y Marketing (reportan a gerencia general)

Departamento de logística (reportan a gerencia general)

KAM a (reporta a marketing y a comercial)

Visitadores médicos (reportan a KAM)

Trade marketing (reporta a marketing)

Promotoras de venta (reporta a trade marketing)

Servicio de contabilidad es terciarizado por una empresa fuera de planilla

2.2.9 Definición de Clima Laboral

Palma (2004), refiere que el clima laboral, es aquella “*percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales*”. Citado en Bordas (2016)

Los valores, asociados con la cultura empresarial, son una creencia duradera de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es preferible, personal y socialmente a su opuesto. Citado en Bordas (2016)

Las percepciones, asociadas con el clima laboral, son un proceso cognitivo que permite conocer e interpretar el entorno físico y social a partir de un conjunto de estímulos que el organismo recibe gracias a

nuestros sentidos y que seleccionamos en función de nuestros valores e intereses. Citado en Bordas (2016)

Las actitudes, asociadas con la satisfacción laboral o el compromiso en el trabajo, son el resultado emocional de nuestras percepciones e incluyen una predisposición a actuar de un modo determinado, por ello nos permiten predecir el comportamiento de las personas y por tanto, las podemos promover o inhibir. Citado en Bordas (2016)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo y enfoque

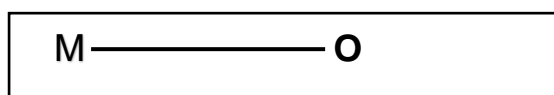
El tipo de investigación es descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (2010), siendo su objetivo, el de buscar especificar propiedades, tipologías y rasgos de mayor relevancia de cualquier tema que se analice, detalla estilos de un grupo o población entre otros.

Por otro lado, el enfoque es cuantitativo. Hernández, et al. (2010), mencionan que el encargado de la investigación debe realizar todos los procesos necesarios, por ser característica de este enfoque, como por ejemplo se emanan objetivos y preguntas de investigación, además de revisar la literatura, se edifica un marco teórico y se utiliza estadísticos para obtener el resultado de la investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental de corte transversal; que Hernández, et al. (2010) refiere que ello sucede cuando “los investigadores recopilan datos en un momento único” (p. 151).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación del clima laboral

3.2 Población y muestra

- En la presente investigación la población fue conformada por 50 trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación de la población y muestra son los siguientes:

Criterios de inclusión

- Personal de ambos sexos.
- Edades correspondientes entre 20 y 50 años de edad.
- Que tengan dos meses a más de un año de servicio, laborando en la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Que laboren en las diferentes áreas de trabajo de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Criterios de exclusión

- Personal que tengan menos de un mes de servicio, laborando en la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Personal que no labore en la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Considerando estos criterios, se utilizó una muestra intencional simple, en este tipo de muestra cada participante de la empresa tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra (Pimienta, 2000). Se utilizó la totalidad de la población. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

3.3 Identificación de la Variable

Variable: Clima Laboral

Es la percepción que tiene el trabajador de la empresa respecto a su ambiente laboral.

3.3.1 Operacionalización de la Variable

Variable	Definición Teórica	Factores	Puntuaciones
Clima laboral	Es aquella percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del trabajo. • Condiciones del trabajo • Relaciones interpersonales y trabajo. • Liderazgo • Percepción de la organización 	Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en puntaje directo de 1 a 5 puntos, se consideró como criterio que, a mayor puntuación, una mejor percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación indicador de un clima adverso.

Fuente: Elaboración propia Citado en Subauste (2013)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las técnicas de recolección de datos indirectas fueron a través de textos, revistas en físico y/o electrónicas, trabajos de investigación. Además, se obtuvo información directa a través de la aplicación del instrumento aplicado a la muestra de trabajadores.

3.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación fue la encuesta del Clima Laboral, elaborado por Rosa Mercedes Subauste Arroyo en el año 2013, se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert con un total de 25 ítems, cuya escala de valoración es: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Muy pocas veces, Nunca, estructurada con preguntas cerradas y con el fin de recoger datos fidedignos ha sido validada por expertos en la materia que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento en la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

El instrumento evalúa el clima laboral teniendo en cuenta 4 dimensiones: Percepción del trabajo, Relaciones interpersonales y el trabajo, Liderazgo. Percepción de la organización. Subauste (2013)

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

El procesamiento de datos se realizó empleando el software estadístico (SPSS) versión 22 y el programa informático Microsoft Excel 2016. Asimismo, el análisis de los datos de la investigación se realizó usando la estadística descriptiva e inferencial. También se manejaron tablas de distribución de frecuencias de doble entrada y la representación gráfica de las variables sumergidas en la presente investigación.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de los resultados

Tabla 1 Factores

Clima Laboral		
Total de factores		
N	Válido	50
	Perdidos	0
	Media	62,50
	Mínimo	25,0
	Máximo	125,0

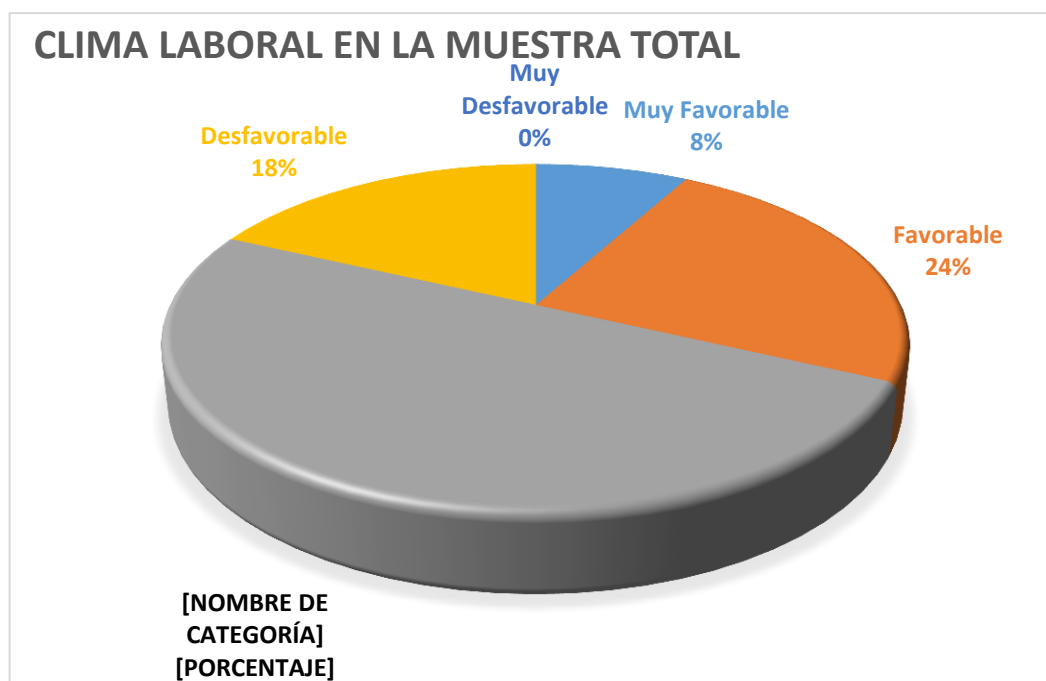
En la tabla 5 describe los resultados de la puntuación media del clima laboral es de 62.50, ubicándola en la categoría diagnóstica media.

Además, el valor mínimo del total de los factores es de 25, ubicándola en la categoría diagnóstica desfavorable y el valor máximo del total de los factores es de 125.0, ubicándola en la categoría diagnóstica muy favorable. Por lo que se concluye que por lo menos existe un trabajador de la empresa trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética de Surco, que se siente muy predispuesto en la percepción de su clima laboral de la empresa y por lo menos un trabajador de la empresa percibe que el clima laboral es muy desfavorable.

Tabla 2 Clima laboral de los trabajadores

Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	4	8.0%
Favorable	12	24.0%
Media	25	50.0%
Desfavorable	9	18.0%
Muy Desfavorable	0	0.0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética. 2017

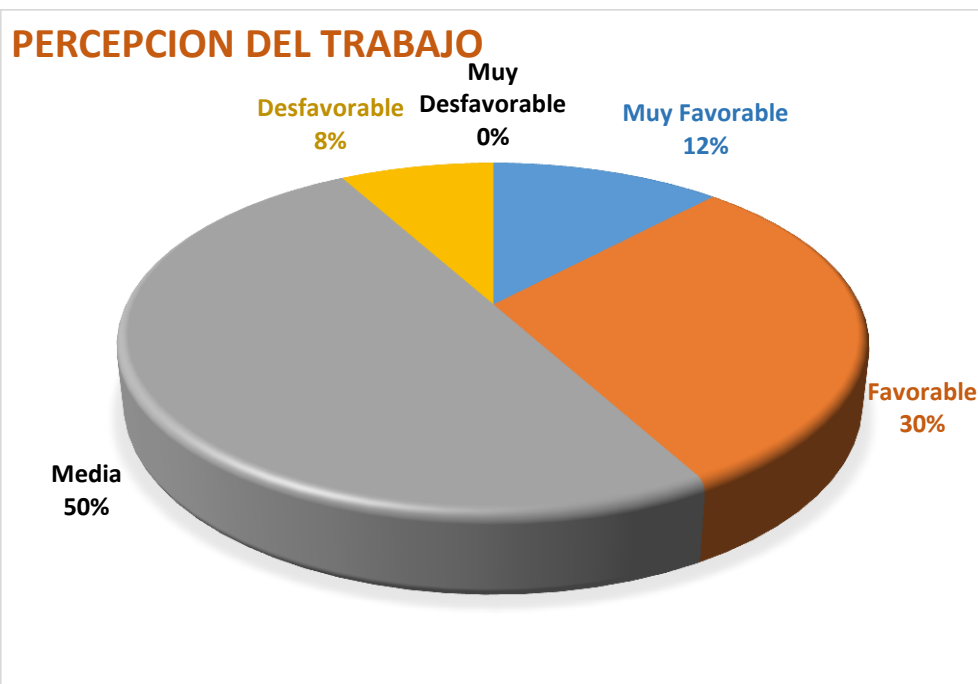


En la figura N° 1, El nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 50% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 24%, un nivel muy favorable 8%, un nivel desfavorable un 18%.

Tabla 3. Factor I: Percepción del trabajo

Factor I Percepción del trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	6	12,0%
Favorable	15	30,0%
Media	25	50,0%
Desfavorable	4	8,0%
Muy Desfavorable	0	0,0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética 2017.

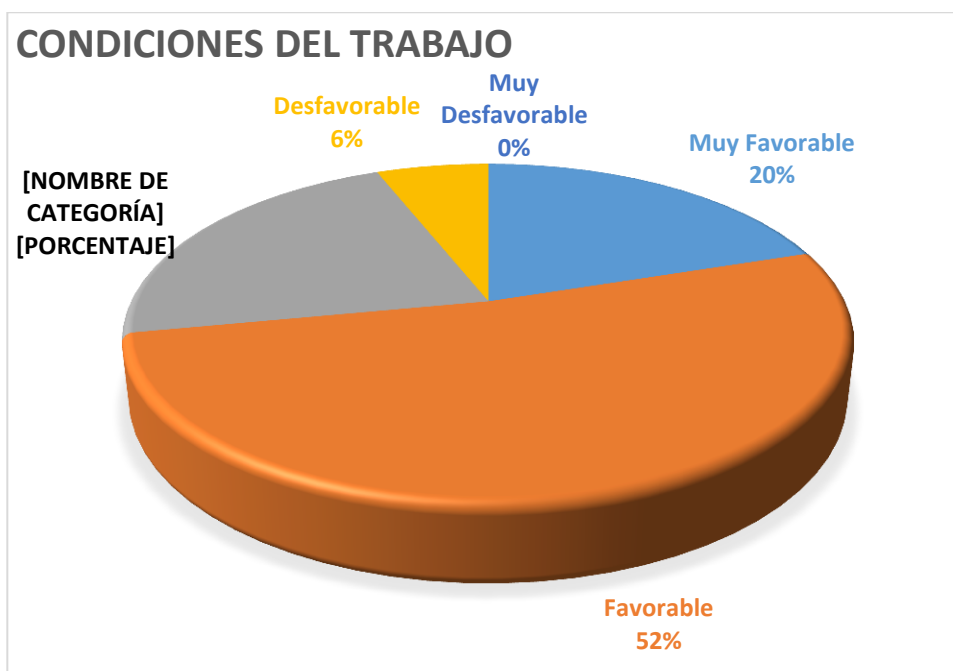


En la figura N° 2, El nivel de clima laboral percepción del trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 50% de la totalidad de la muestra. Un nivel desfavorable un 8%.

Tabla 4 Factor II Condiciones del trabajo

Factor II Condiciones del trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	10	20,0%
Favorable	26	52,0%
Media	11	22,0%
Desfavorable	3	6,0%
Muy Desfavorable	0	0,0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética 2017.



En la figura N° 3, El nivel de clima laboral condiciones del trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 22% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 52%, un nivel muy favorable 20%, un nivel muy desfavorable 6%.

Tabla 5. Factor III Relaciones interpersonales y trabajo

Factor III Relaciones interpersonales y trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	10	20,0%
Favorable	28	56,0%
Media	10	20,0%
Desfavorable	2	4,0%
Muy Desfavorable	0	0,0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
2017

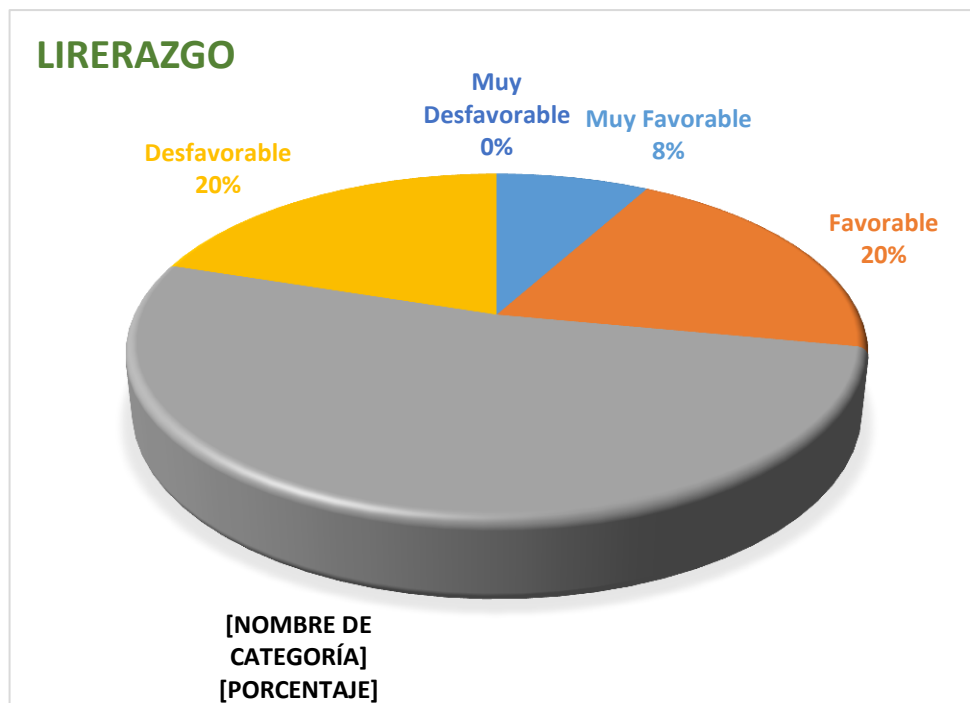


En la figura N° 4, El nivel de clima laboral relaciones interpersonales y trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 20% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 56%, un nivel muy favorable 20%, un nivel desfavorable 4% y un nivel muy desfavorable 0%.

Tabla 6 Factor IV Liderazgo

Factor IV Liderazgo		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	4	8,0%
Favorable	10	20,0%
Media	26	52,0%
Desfavorable	10	20,0%
Muy Desfavorable	0	0,0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética. 2017

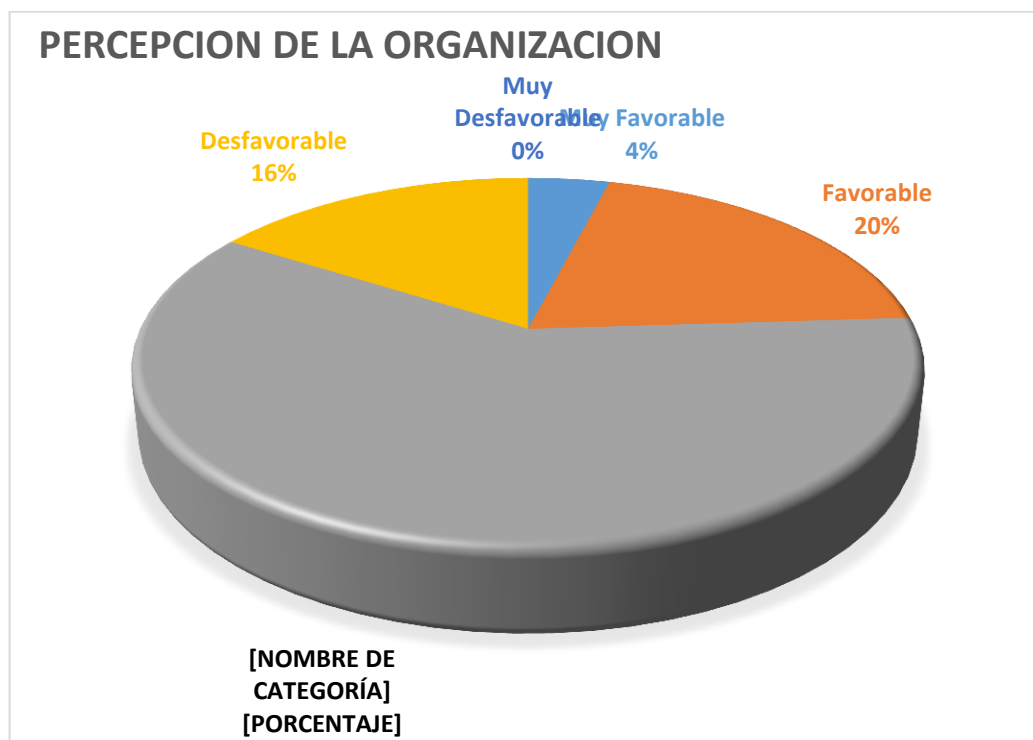


En la figura N° 5, El nivel de clima laboral Liderazgo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 52,0% de la totalidad de la muestra. Un nivel muy favorable un 20%, un nivel muy favorable 8%, un nivel desfavorable 20%.

Tabla 7. Factor V Percepción de la organización

Factor V Percepción de la organización		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	2	4,0%
Favorable	10	20,0%
Media	30	60,0%
Desfavorable	8	16,0%
Muy Desfavorable	0	0,0%
	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de Escala de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética 2017.



En la figura N° 6, El nivel de clima laboral percepción de la organización de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 60,0% de la totalidad de la muestra. Un nivel muy favorable un 20%, un nivel muy favorable 4%, un nivel desfavorable 16%.

4.3 Análisis y discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo primordial determinar los niveles del clima laboral en los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética de Surco. 2017

De acuerdo con las características de la presente investigación y el instrumento utilizado, los niveles de clima laboral de la muestra analizada estarán en función de los factores del clima laboral que analicemos. Exponemos a continuación las conclusiones y la discusión de los resultados.

En relación al Clima Laboral, en la muestra investigada que son trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética. Se observa un nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 50% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 24%, un nivel muy favorable 8%, un nivel desfavorable un 18%.

Estos resultados coinciden con los resultados de la investigación de Gómez (2017) realizó un estudio, con trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María – Lima. Los resultados obtenidos mostraron que el 48 % de los trabajadores consideran que el clima laboral es “desfavorable” y el 3 % consideran que el clima laboral es favorable; de igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado

“Modificación del clima laboral” con el objetivo de modificar el clima laboral dentro de la institución y mejorar la percepción de los trabajadores.

Con relación a la investigación que realizó Pérez y Rivera (2015), relacionada con el *nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*, durante el período comprendido de abril a diciembre del 2013. El objetivo principal fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. La muestra evaluada es de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, de acuerdo a los resultados se encontró que existe predominio del nivel medio (57.9%) en consecuencia, el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Por otro lado, en otra investigación hecha por Montoya (2015) el nivel de clima organizacional que se obtuvo es del 1,1% manifiesta presentar niveles muy desfavorables de clima laboral. El 7,5% presenta un desfavorable clima. El 39,8% presenta niveles medios de clima laboral. De otro lado el 41,9% manifiestan un favorable clima laboral. Asimismo, el 9,7% de los evaluados mostraron niveles muy favorables de clima laboral, los cuales no coinciden con la presente investigación, ya que el índice más alto es el nivel favorable, mientras en la presente investigación el nivel de clima laboral es el medio es en un 50%.

En la tabla 3, se describe el nivel de clima laboral en el factor I de la percepción del trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 50% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable 30%, muy favorable 12%, desfavorable un 8%.

Asimismo, en la investigación de Guzmán (2017) realiza este estudio para contribuir en la toma de decisiones respecto a los factores del clima laboral tales como mejorar el rendimiento, involucramiento laboral, compromiso, condiciones laborales, autorrealización y comunicación organizacional., se puede decir que se ha obtenido un puntaje de 153 de la muestra, ubicándolo en un nivel medio, siendo el porcentaje de 47% de la totalidad de la muestra, obteniendo en el factor comunicación más del 50 % en aceptación en el mencionado nivel.

En la tabla 4 se describe el nivel de clima laboral en el factor II condiciones del trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 22% de la totalidad de la muestra. Un nivel muy favorable un 52%, un nivel muy favorable 20%, un nivel desfavorable 6% y un nivel muy desfavorable 0%. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Gómez (2017) cuyos resultados obtenidos mostraron que el 48 % de los trabajadores consideran que el clima laboral es “desfavorable” y el 3 % consideran que el clima laboral es favorable; de igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”.

En la tabla 5 se describe el nivel de clima laboral en el factor III Relaciones interpersonales y trabajo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 20% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 56%, un nivel muy favorable 20%, un nivel desfavorable 4% y un nivel muy desfavorable 0%. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Gómez (2017) cuyos resultados obtenidos mostraron donde se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”.

En la tabla 6 se describe el nivel de clima laboral en el factor IV Liderazgo de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 52,0% de la totalidad de la muestra. Un nivel muy favorable un 20%, un nivel muy favorable 8%, un nivel desfavorable 20% y un nivel muy desfavorable 0%. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Gómez (2017) cuyos resultados obtenidos mostraron donde se obtuvieron resultados de los 5 factores incluyendo el factor comunicación, que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”.

En la tabla 7 se describe el nivel de clima laboral en el factor V Percepción de la organización de los trabajadores de la empresa se encuentra ubicado en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 60,0% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable un 20%, un nivel muy favorable 4%, un nivel desfavorable 16% y un nivel muy desfavorable 0%. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Gómez (2017) cuyos resultados obtenidos

mostraron donde se obtuvieron resultados de los 5 factores incluyendo el factor de condiciones laborales, que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”, resultados que coinciden con los hallazgos de nuestra investigación.

4.4 Conclusiones:

- El Clima Laboral, de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética presenta un clima laboral en el nivel medio, de 50% de la totalidad de la muestra, un nivel desfavorable un 18%.
- El nivel de clima laboral en el factor I de la percepción del trabajo de los trabajadores en el nivel medio, de 50% de la totalidad de la muestra. Un nivel desfavorable un 8%.
- El nivel de clima laboral en el factor II condiciones del trabajo de los trabajadores en el nivel medio de 20% de la totalidad de la muestra. Un nivel favorable 52% y un nivel desfavorable 6%.
- El nivel de clima laboral en el factor III Relaciones interpersonales y trabajo de los trabajadores en el nivel medio, siendo el porcentaje obtenido de 20% de la totalidad de la muestra, un nivel favorable de 56% y un nivel desfavorable 4%.
- El nivel de clima laboral en el factor IV Liderazgo de los trabajadores en el nivel medio de 52,0% de la totalidad de la muestra. Un nivel desfavorable 20%.
- El nivel de clima laboral en el factor V Percepción de la organización de los trabajadores en el nivel medio de 60,0% de la totalidad de la muestra, nivel favorable 20% y un nivel desfavorable 16,0%.

4.5 Recomendaciones:

- Incrementar el desarrollo del clima laboral de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, mediante la aplicación de un taller de motivación para mejorar cada uno de los factores.
- Realizar un taller de capacitación para reforzar el factor de percepción del trabajo de los trabajadores de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Implementar un taller de capacitación para reforzar el factor de condiciones del trabajo de los trabajadores de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Desarrollar un taller de capacitación para reforzar el factor de relaciones interpersonales y trabajo de los trabajadores de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Realizar un taller de capacitación para reforzar el factor de liderazgo de los trabajadores de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Implementar un taller de capacitación para reforzar el factor de la percepción de la organización de los trabajadores de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1 Denominación Del Programa

Taller de motivación y reforzamiento del clima laboral dirigido a los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética de Surco.

5.2 Desarrollo de programa

Se entiende que un plan o programa de intervención consiste en un conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientada a unas metas, como respuesta a esas necesidades, con una teoría que lo sustente Rodríguez Espinar y col., (1990). Citado en Gómez (2017)

Según esta definición, las características de un proyecto de intervención serían:

- Comporta una serie de actividades de duración determinada.
- Se combina la utilización de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales.
- Tiene que alcanzar productos y resultados, de acuerdo con los objetivos previstos en su diseño y conceptualización.

5.3 Justificación del problema

La propuesta del programa de intervención tiene como objetivo cumplir con las recomendaciones propuestas para modificar y reforzar el clima laboral, así mismo contribuir en el área organizacional para

conocer la importancia sobre el clima laboral y como la percepción de los trabajadores influye en su desempeño y en su motivación para realizar sus labores diarias, teniendo como lugar de aplicación a los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

Ventajas según los cinco factores que engloban el clima laboral:

- Percepción del trabajo: Como consideran el medio laboral debe ser estimulante y favorece al desarrollo personal y profesional, asociándose con el avance de las tareas y las perspectivas para el futuro.
- Condiciones de trabajo: Los trabajadores se identifican con los valores de la institución y tienen una alta convicción de que el trabajo personal y del grupo constituyen beneficio para el personal y la institución
- Relaciones interpersonales de trabajo: La interacción entre los compañeros de trabajo será valorada, con un significado de apoyo y orientación para el éxito de las tareas que forman parte de la actividad diaria.
- Liderazgo: Existe una dirección en las actividades laborales y comunicación con las autoridades de la institución, debe haber coherencia en su desempeño de las tareas y la atención de las personas con la que se interactúa en la institución.
- Percepción de la organización: Mejorar las condiciones de trabajo para una mejor productividad.

5.3 Establecimiento de Objetivos

5.3.1 Objetivo General:

Proporcionar a los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética de Surco, las estrategias de motivación y crecimiento personal y laboral que les permita mejorar el clima laboral en la empresa donde laboran.

5.3.2 Objetivos Específicos:

- Incentivar la adecuada percepción del trabajo de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Contribuir a motivar para una mejor condición del trabajo de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Motivar para aceptar y generar adecuadas relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Mejorar los niveles de liderazgo en los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Reforzamiento para valorar la percepción de la organización de los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.
- Reforzar la integración entre los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

5.4 Sector al que se dirige:

- Está dirigido a los trabajadores de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética.

5.5 Establecimiento de conductas problemas / metas:

- Mejorar el compromiso de los trabajadores para propiciar un mejor clima laboral.
- Mejorar las vías de comunicación para una adecuada viabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Falta de involucramiento laboral para cumplir con los objetivos propuestos en la empresa.
- El compromiso laboral debe incrementarse para mejorar e incrementar la producción en la empresa.
- Falta de colaboración e integración entre los compañeros de trabajo, dificulta las relaciones interpersonales, no permite un mejor clima laboral.

5.6 Metodología de la intervención:

La duración prevista para cada sesión es de una hora y media, luego de haber elegido el ambiente de trabajo, se coordinará con los responsables para elegir las fechas y horas para la capacitación y desarrollo de actividades, de acuerdo a la metodología, recursos materiales y el horario a tener en cuenta.

- Inicio de la sesión, saludo y bienvenida a los participantes.
- Realización de las actividades planificadas.
- Resumen de lo tratado en la sesión y entrega de un resumen de ideas a recordar.

- Realizar una reflexión y puesta en práctica de lo aprendido anterior.
- Cierre de la sesión de trabajo.

Sesión 1

- Clima laboral: Promover las herramientas necesarias para modificar el clima laboral de los trabajadores de la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de trabajo en equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado continuamente.

Sesión 2

- Percepción del trabajo: Promover las herramientas necesarias para modificar el clima laboral y reforzar la autorrealización del trabajador de la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de trabajo en equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado continuamente.

Sesión 3

- Condiciones del trabajo: Mantener un nivel elevado de motivación individual que permita motivar y mejorar el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un trabajador motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir. Crear un ambiente de relaciones interpersonales armoniosas entre jefe y colaborador, y que al mismo

tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

Sesión 4

- Relaciones interpersonales y trabajo: Mantener un nivel elevado de motivación individual que permita motivar y mejorar las acciones de interacción de manera positiva. Un trabajador motivado para la integración, está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir órdenes y reglas. Crear un ambiente de relaciones interpersonales armoniosas entre jefe y trabajador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

Sesión 5

- Liderazgo: Desarrollar elementos estratégicos, a fin de que el trabajador esté en pleno conocimiento de las actividades que la empresa está realizando, de tal forma, puede lograrse un aprendizaje a través de las experiencias de otros compañeros de trabajo y proporcionar un ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en el desempeño de sus labores.

Sesión 6

- Percepción de la organización: Desarrollar elementos estratégicos de percepción y comunicación, con el objetivo del trabajador esté en pleno conocimiento de las actividades que la empresa está realizando, esta comunicación va a permitir conocer los cambios y los

proyectos de la empresa, fomentará una mejor participación no habrá elementos distorsionados en la comunicación. De esta manera podrá ser más productivo en sus labores.

5.7 Instrumentos/material a utilizar

Técnicas:

- Observación
- Entrevistas
- Capacitación
- Integración
- Sensibilización
- Técnicas y dinámicas grupales

Recursos:

- Especialista
- Ambiente físico para realizar las actividades
- Mesas
- Hojas de papel Bond
- Lapiceros
- Lápices
- Plumones
- Borradores
- Laptop
- Proyector
- Folletos
- Boletines

- Masking tape

5.8Cronograma

La duración de la intervención será de 5 días, en los horarios de 4:30 pm a 6:30 pm, en coordinación con la jefatura de recursos humanos.

Sesión 1

Clima laboral

Fundamentación	En esta etapa se va reforzar y proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias para modificar el clima laboral y mejorar la identificación con la empresa.
Objetivos	Promover herramientas necesarias para modificar el clima laboral y reforzar la identificación del trabajador con la empresa, a través de un trabajo en equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado continuamente.
Metodología	Realizar una capacitación para tener una visión más clara de clima laboral .
Técnicas	-Capacitación -Integración
Recursos	-Evaluador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 2

Percepción del trabajo

Fundamentación	En esta etapa se va mejorar la participación generando las herramientas necesarias para permitir una mejor percepción del trabajo en la empresa.
Objetivos	Promover herramientas necesarias para reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito alcanzado permita una mejor percepción del trabajo..
Metodología	Realizar una capacitación para tener una visión más clara sobre la percepción laboral
Técnicas	-Capacitación - Dinámicas -Integración
Recursos	-Especialista -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 3:

Condiciones del trabajo

Fundamentación	En esta sesión se desarrollara acciones sobre los tipos de motivación y la relación que tiene que haber entre los jefes y trabajador.
Objetivos	Mantener un nivel elevado de motivación en el trabajador que permita modificar el ambiente laboral de forma integral y de manera positiva. Un trabajador con adecuada motivación está predispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.
Metodología	Realizar dinámicas grupales para que el contexto laboral sea motivador; así mismo realizar una segunda dinámica para fomentar la correcta relación entre jefe y trabajador.
Técnicas	-Capacitación -Dinámicas grupales -Integración
Recursos	-Presentador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 4:

Relaciones interpersonales y trabajo

Fundamentación	En esta etapa se hablará sobre las acciones que desarrollan los supervisores a fin de mejorar la relación que tiene que haber entre jefe y trabajador.
Objetivos	Un trabajador debe estar motivado y predispuesto para su productividad laboral que permita crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y trabajadores, y que al mismo tiempo el trabajador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.
Metodología	Realizar dinámicas grupales para fomentar la correcta relación entre jefe y trabajador.
Técnicas	-Capacitación -Dinámicas grupales -Integración
Recursos	-Presentador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 5:

Liderazgo

Fundamentación	En esta etapa se va reforzar la importancia del cumplimiento de objetivos con la finalidad que los trabajadores no se sientan incomodos en su espacio de trabajo.
Objetivos	Desarrollar un aprendizaje a través de los modelos positivos que destaquen en su calidad de trabajo cuyo reforzamiento debe proporcionar un ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores.
Metodología	Realizar la entrega de material informativo el cual contenga novedades sobre el fluxograma de la empresa y el adecuado espacio de trabajo.
Técnicas	-Sensibilización -Entrega de material informativo
Recursos	-Especialista -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector -Folletos -Boletines
Duración	2 horas

Sesión 6:

Percepción de la organización

Fundamentación	En esta etapa se va reforzar la importancia de los medios de comunicación en la empresa para que los trabajadores se sientan informados de todas las acciones en su centro laboral.
Objetivos	Desarrollar fuentes estratégicas de comunicación, a fin de que el trabajador esté en pleno conocimiento de las actividades que la empresa está realizando, al mantener informado al trabajador sobre los cambios, mejoras y proyectos de la organización.
Metodología	Realizar la entrega de material informativo de las novedades sobre el actuar de la empresa para que los trabajadores estén actualizados de la realidad de su centro de trabajo.
Técnicas	-Sensibilización -Entrega de material informativo
Recursos	-Especialista -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector -Folletos -Boletines
Duración	2 horas

REFERENCIAS

- Bordas, Martínez, María Jesús. (2016) Gestión estratégica del clima laboral, UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2016. ProQuest Ebook Central,

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/detail.action?docID=4508007>. Created from bibliouigvsp on 2018-01-17 06:11:42.

[file:///C:/Users/user/Desktop/TRABAJO%20URGENTE/Gestión_estratégica_del_clima_laboral_----_\(Pg_2--41\).pdf](file:///C:/Users/user/Desktop/TRABAJO%20URGENTE/Gestión_estratégica_del_clima_laboral_----_(Pg_2--41).pdf)
- Bravo. J (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto Post-Fusión de una Empresa Industrial de Lima 2013 (tesis de pregrado) Recuperado de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6580>
- Brunet, L (s/f). El clima de trabajo en las organizaciones. Recuperado de
[http://www.bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%200Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%200Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Casana, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquitoy (tesis de pregrado) Recuperado de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Chaparro, L (2006, Julio - diciembre). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada), INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>

- Chiang Vega, M M; Salazar Botello, C M; Núñez Partido, A; (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16() 61-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>.
- Chirinos, L. (2017), Técnicas de la comunicación. Guía de estudio Unidad I, Recuperado de https://issuu.com/laramirez/docs/unidad_1_tema2
- Cuadra Peralta, Alejandro, & Veloso Besio, Constanza. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- Gerza.com. Dinámicas Gerza (2012). México. Recuperado de http://www.gerza.com/dinamicas/categorias/todas/desplegado_todas/e-f.html
- Gerza.com. Dinámicas Gerza. (2012). México. Recuperado de http://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas_dina/ejercicios_motivacion.html
- Guzmán Ramírez, Nathaly (2017) Clima Laboral en el personal policial del Departamento de Tránsito - Zona Lima Centro, 2017. Tesis Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima
- Gómez Arévalo, Pedro (2017) Clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega
repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1401
- Hernández R, Méndez M y Contreras, R. (junio, 2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Recuperado por <http://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>.

- Hernández, R. y Méndez V., S. (noviembre, 2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia. Recuperado de ojs.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/download/2/2.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. Nieves J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. doi 10.17230/ad-minister.26.1 www.eafit.edu.co/ad-minister
- Montoya. Y (2015). Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/153/1/montoya_py.pdf.
- Neyra, C., Siles, M., Ríos, T. y Apaza, E. (2016, julio). El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima, 2016. Revista de investigación Apuntes Universitarios. Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/623/archivo%20pdf
- Noriega, B. V y Pría, B. M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662011000200004&lng=es&tlng=en

Pérez. N y Rivera. P. (2015) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013

http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Pimienta Lastra, R; (2000). Encuestas probabilísticas vs. No probabilísticas. Política y Cultura, 263-276. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>

Polanco Espinoza C (2014) El clima y la satisfacción laboral de los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad de San Pedro Sula, Cortes. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

<file:///C:/Users/user/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf>

Quispe, E y Tito, C (2013). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la oficina departamental de estadística e informática-Huancavelica (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/410/TP%20-20UNH%20ADMIN.%200011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe Vargas, Edgar (2015) Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Facultad de Ciencias de la Empresa

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, A, Retamal, M, Lizama, J y Cornejo, F (2011) Clima y Satisfacción Laboral Como Predictores del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>

Segredo, A., Rigñack, L., García, R., Perdomo, Irene., León, Pablo y García, A. (2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educación Médica Superior*, 29(3) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000300012&lng=es&tlng=es

Sierra García, María (2015) El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de COBÁN, A.V. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf

Subauste Arroyo, Rosa (2013) Clima laboral en el área de atención al cliente de EMAPA Cañete 2013 San Vicente de Cañete. Universidad de Ciencias Contables y administrativas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<file:///C:/Users/user/Desktop/Clima%20Laboral.pdf>

Williams Rodríguez, Luz (2013) Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Universidad Autónoma de Nuevo León división de estudios de Posgrado de Psicología.

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Zurita. M (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores de una empresa de Servicios Estéticos. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://file:///H:/CLIMA%20LABORAL/INVESTIGACIONES%20CON%20%20EL%20INSTRUMENTO/76.0273.PSclima%20organizacional%20estudio%20de%20areuipa.pdf>

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Clima Laboral en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Variable:	Dimensiones:	
¿Cuál es el nivel del clima laboral que tiene el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?	Determinar el nivel de clima laboral que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017.	Clima Laboral: Es aquella percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con	Factor 1: Percepción del trabajo Factor 2: - Condiciones del trabajo. Factor 3: - Relaciones interpersonales y trabajo Factor 4: - Liderazgo	Tipo: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Población: La población está constituida por 50 trabajadores que trabajan empresa empresa transnacional en el rubro de

Problemas específicos	Objetivos específicos	su trabajo en	Factor 5:	la dermocosmética de
<p>¿Cuál es el nivel Percepción del trabajo en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Condiciones de Trabajo en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Relaciones interpersonales y trabajo en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de liderazgo en el personal de la empresa</p>	<p>Identificar el nivel de Percepción del trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017</p> <p>Identificar el nivel de Condiciones de Trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017</p> <p>Identificar el nivel de relaciones interpersonales y trabajo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017</p>	<p>coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales.</p>	<p>Factor 5:</p> <p>- Percepción de la organización</p>	<p>Surco,2017</p> <p>Muestra: Intencionada tipo censal 50 trabajadores de 20 a 50 años de edad</p> <p>Técnica: Aplicación directa.</p> <p>Instrumento: El instrumento utilizado en la presente investigación fue la encuesta del Clima Laboral, elaborado por Rosa Mercedes Subauste Arroyo en el año 2013</p> <p>Grados de aplicación: Trabajadores con dependencia Laboral</p> <p>El instrumento está</p>

<p>transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Percepción de la organización en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017?</p>	<p>Identificar el nivel de liderazgo que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017</p> <p>Identificar el nivel de percepción de la organización que presenta el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2017</p>			<p>diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 25 ítems.</p> <p>La administración de la prueba puede ser individual y colectiva.</p> <p>La duración es de 5 a 10 minutos.</p>
--	---	--	--	---

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES: La presente técnica de la encuesta tiene por intención buscar información relacionado con el tema **Clima Laboral en el personal de la empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética ,2017**

Instrucciones Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando X en el recuadro, de acuerdo a la siguiente escala

S = Siempre CS = Casi Siempre AV = Algunas veces PV = Muy pocas veces

N = Nunca

		S	CS	AV	PV	N
	PERCEPCION DEL TRABAJO					
1	Tengo claramente definida las funciones de mi puesto					
2	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo					
3	Me gusta mi trabajo					
4	Tengo las competencias que el puesto requiere					
5	Me gustaría seguir trabajando en mi área de trabajo					
6	Dada mis funciones es justa la remuneración económica que recibo					
7	Dada mis funciones son justos los beneficios (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo					
8	Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo					
	CONDICIONES DE TRABAJO					
9	La distribución física y geográfica en mi área contribuyen al flujo de mi trabajo e información					
10	Cuento con el equipo necesario para la ejecución de mi trabajo					
	RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO					
11	Las relaciones interpersonales son cordiales entre mi equipo de trabajo					
12	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes					
13	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo.					
14	Mis compañeros y yo sabemos quién es nuestro cliente final					
15	Mis compañeros y yo nos apoyamos para servir a los clientes					
	LIDERAZGO					
16	Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.					

17	Siento confianza con mi jefe					
18	Mi jefe me comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo de mi área					
19	Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño					
20	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito					
	PERCEPCION SOBRE LA ORGANIZACION					
21	La Dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)					
22	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas para cada período					
23	Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización					
24	Existe reconocimiento de Dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización					
25	Mi área de trabajo, es un buen lugar para trabajar					

Muchas gracias por tu apoyo y colaboración

Encuesta original de Clima Laboral. Autor: Rosa Subauste Arroyo (2013)

Utilizado solo con fines académicos

